



Sourds et malentendants : Un relais téléphonique pour améliorer le quotidien

Marie-Arlette CARLOTTI lance l'expérimentation du relais téléphonique qui permettra à 500 personnes sourdes ou malentendantes de téléphoner.

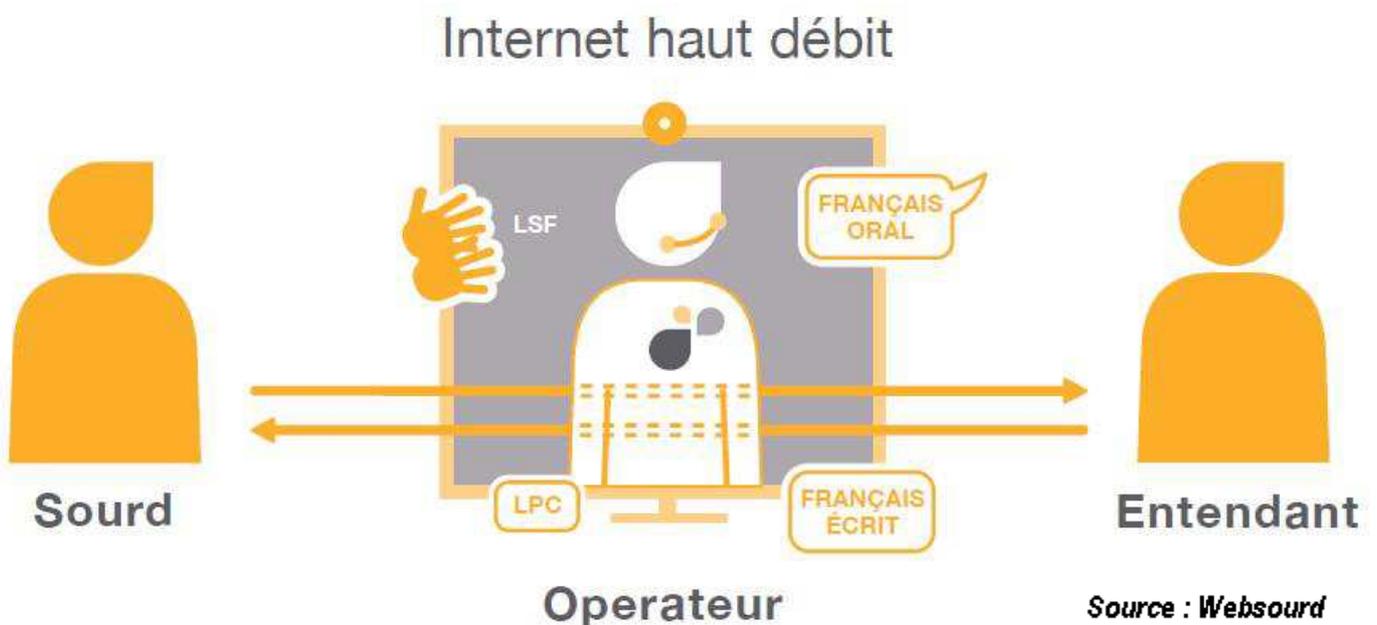
« L'expérimentation du relais téléphonique est le fruit du travail réalisé en concertation avec les associations représentatives des personnes sourdes ou malentendantes. Elle va permettre de renforcer l'autonomie de ces personnes dans leur vie quotidienne. Nous faisons un pas important vers l'accessibilité universelle. »

Marie-Arlette CARLOTTI

L'expérimentation nationale du relais téléphonique pour les personnes sourdes et malentendantes est présentée par M-A CARLOTTI le 5 février 2014 à Paris.

Que ce soit dans leur vie personnelle, sociale ou professionnelle, les personnes sourdes ou malentendantes se retrouvent quotidiennement en situation de handicap face au téléphone. Le dispositif de relais téléphonique, déjà développé dans d'autres pays, permet de supprimer cet obstacle et contribue à l'autonomie des personnes sourdes. Le relais téléphonique est une plate-forme d'interprètes qui rend accessibles les conversations téléphoniques entre les personnes sourdes et leurs interlocuteurs entendants, via un site web et une webcam.

Le dispositif du relais téléphonique en schéma :



Un dispositif technique qui peut changer la vie de très nombreux Français :

- 500 000 personnes sourdes en France (sévères et profonds)
- 1,2 millions de sourds moyens
- 2,4 millions de sourds légers
- 2,8 millions d'euros sont engagés pour l'expérimentation et l'évaluation
- 500 personnes vont participer à l'expérimentation

▪ **Les acteurs de l'expérimentation du relais téléphonique**

Suite à un appel d'offres du ministère, le candidat retenu pour l'expérimentation est la société coopérative **Websourd**. L'évaluation de l'expérimentation sera réalisée par la société **Orange consulting**. **Le dispositif est financé à hauteur de 2,8 millions d'euros par le Ministère.**

Websourd

WebSourd est une entreprise née de la rencontre entre le réseau associatif des sourds et le réseau des entreprises coopératives. En effet, ses deux membres fondateurs sont la Fédération Nationale des Sourds de France et l'Union Régionale des SCOP Midi-Pyrénées/Languedoc-Roussillon.

Le siège de websourd se situe à Toulouse et son périmètre est national. Son objectif : la mise en œuvre de services d'accessibilité pour les personnes sourdes et le développement d'outils et métiers qui favorisent leur indépendance et leur citoyenneté.

Orange Consulting

Orange Consulting, filiale du Groupe Orange, rassemble 160 consultants en France. Ils interviennent sur différents types de projets dans le domaine des technologies de l'information et de la communication, notamment pour les ministères, les services déconcentrés de l'état, les collectivités territoriales, EPIC, EPA, etc...

Café Monde et Médias

Ouvert en juillet 2013, le café a prévu, dès sa conception, l'installation d'une cabine téléphonique permettant à ses clients sourds ou malentendants de bénéficier du relais téléphonique. Choisi pour l'annonce du lancement de cette expérimentation, ce café est situé sur un espace public totalement accessible, la Place de la République dans le 10^{ème} arrondissement de Paris.

▪ **Une mission parlementaire d'évaluation**

Une mission parlementaire devra définir les conditions du développement du relais téléphonique à l'issue de l'expérimentation. Cette mission débutera prochainement et sera menée par la députée des Côtes d'Armor Corinne ERHEL, sous la responsabilité de Marie-Arlette CARLOTTI, ministre déléguée chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion et de Fleur PELLERIN Ministre déléguée chargée des Petites et Moyennes Entreprises, de l'Innovation, et de l'Economie numérique.

Le développement du relais téléphonique en France est l'une des mesures annoncée par le Comité Interministériel du handicap (CIH). Elle s'inscrit dans la nouvelle dynamique engagée par Marie-Arlette CARLOTTI pour une société plus inclusive et une citoyenneté effective des personnes handicapées.

Le Comité Interministériel du Handicap :

Il s'est réuni pour la première fois depuis sa création le 25 septembre 2013. Marie-Arlette CARLOTTI a rappelé en ouverture du comité que « *jamais la politique du handicap n'avait suscité une telle coopération interministérielle* ».

Le Gouvernement a pris la mesure de l'enjeu. La participation active d'une douzaine de Ministres démontre un engagement sans faille pour relever le défi de l'égalité, et avancer sur le chemin de l'accessibilité universelle : l'accès de tous à tout.

Le CIH a été l'occasion d'acter une mobilisation inédite pour réussir le pari de l'accessibilité : concertation, préparation des futurs « *Agendas d'Accessibilité Programmée* », recrutement de 1000 ambassadeurs de l'accessibilité, soutien financier des grandes banques publiques, adaptation des normes, notamment pour renforcer la prise en compte de tous les handicaps... Tout est en place pour enfin passer des mots aux actes ! Et ainsi, faire en sorte que l'égalité républicaine ne reste pas un principe abstrait mais une réalité concrète.

Les mesures en matière de télécommunications adoptées par le CIH :

- **Préparer le développement du relais téléphonique.** Parallèlement à l'expérimentation, une mission parlementaire sera mandatée et se déroulera en lien avec la réflexion sur l'évolution du service universel du téléphone. Elle s'appuiera sur une concertation avec les opérateurs de téléphonie, l'ARCEP, l'AGEFIPH, le FIPHFP et les associations pour définir les financements et les ressources spécialisées nécessaires (interprètes LSF, codeurs LPC et transcripateurs, dûment qualifiés) à une généralisation future du dispositif
- **Accessibilité des appels d'urgence.** Pour le cas spécifique des appels d'urgence, le 114 (numéro d'urgence pour personnes handicapées de la communication) deviendra totalement accessible grâce au recours à une variété de supports : vidéo, texte, voix, fixe, mobile...

Publics sourds ou malentendants : les dates de l'accessibilité

1959 : La « loi Buron » autorise les personnes sourdes à passer le permis de conduire.

1977 : Naissance du 1er journal télévisé hebdomadaire sous-titré et traduit en Langue des Signes Française sur Antenne 2 « *le journal des Sourds et des Malentendants* ».

1983 : Première apparition du sous titrage ANTIOPE à la télévision française.

1985 : Lancement du Minitel dialogue qui permet de dialoguer de Minitel à Minitel.

1988 : Le journal télévisé sur FR3 de 19h à 19h10 est sous-titré via le décodeur ANTIOPE.

1991 : La « loi Fabius » institue le libre choix des parents d'enfants sourds entre une éducation bilingue (LSF/langue française) ou en langue française. La loi du 11 février 2005 confirmera ces dispositions.

1993 : Remise du Molière de la meilleure révélation théâtrale à Emmanuelle Laborit pour l'interprétation du rôle de Sarah dans la pièce « *Les enfants du silence* ».

1994 : Lancement de l'émission bilingue hebdomadaire « *L'œil et la main* » sur la Cinquième (puis France 5).

1995 : Ouverture du premier service d'accueil hospitalier en Langue des Signes Française à l'hôpital parisien de la Pitié-Salpêtrière. Une dizaine de services similaires sont désormais ouverts sur le territoire.

1998 : Les séances de questions d'actualité à l'Assemblée Nationale sont sous-titrées et interprétées en Langue des Signes Française sur France 3.

2002 : Ouverture du premier dispositif d'interprétation à distance par vidéo au guichet de services publics par la société coopérative Websourd (avec la Caisse d'Allocations Familiales de Haute-Garonne et la mairie de Toulouse).

2005 : La loi du 11 février 2005 reconnaît la Langue des Signes Française comme « une langue à part entière » et prévoit une obligation d'accessibilité des programmes télévisés (pour les principales chaînes, cette obligation porte sur la totalité des programmes diffusés).

2007 : Le débat d'entre deux tours de l'élection présidentielle est sous-titré en direct sur plusieurs chaînes et traduit simultanément en Langue des Signes Française sur La Chaîne Parlementaire (LCP).

2009 : Les trois chaînes d'information continue, LCI, Itélé et BFM, diffusent désormais chacune un flash info interprété en direct en Langue des Signes Française et quatre flashes info sous-titrés du lundi au vendredi.

2011 : Lancement du 114, numéro d'urgence accessible aux personnes sourdes ou malentendantes.

2014 : Lancement de l'expérimentation nationale de relais téléphonique généraliste auprès de 500 panélistes avec le ministère délégué chargé des Personnes handicapées et la société coopérative Websourd.

Lexique :

Langue des Signes Française : La LSF est désormais reconnue comme "une langue à part entière" depuis la loi du 11 février 2005. L'enseignement de la LSF, au même titre que d'autres langues vivantes, est désormais encouragé. Les interprètes rendent accessibles les communications entre les locuteurs s'exprimant en langue française et ceux qui communiquent en Langue des Signes Française. Ils sont dument formés et diplômés. La Langue des Signes Française n'est pas internationale, de nombreux pays ont leur propre langue des signes.

Langage Parlé Complété : le LPC est un code phonétique utilisé par des personnes sourdes communiquant oralement pour faciliter la lecture sur les lèvres et accéder à la langue française. Il s'agit d'un code et non d'une langue. Les codeurs en LPC retransmettent les messages oraux aux personnes sourdes qui "décodent". Ils sont également formés et diplômés.

Transcription écrite simultanée : le sous-titrage en direct permet aux personnes sourdes ou malentendantes de suivre en temps réel des échanges (en réunion, à la télévision, ou au téléphone avec le relais téléphonique). Plusieurs techniques sont développées en France. Pour l'expérimentation de relais téléphonique, c'est la vélotypie qui a été retenue. Cette technique fait appel à un clavier spécifique et à un professionnel, le vélotypiste, qui retranscrit en temps réel directement en langue française écrite les propos des interlocuteurs.

La loi du 11 février 2005 reconnaît la diversité des modalités de communication des personnes sourdes ou malentendantes : certaines s'expriment en LSF, d'autres oralement avec le LPC, d'autres encore uniquement oralement. Les modes d'accessibilité utilisés (interprètes, codeurs, sous-titrage) sont également adaptés aux besoins de chaque personne concernée et à chaque situation. Par ailleurs, de nombreuses personnes sourdes ou malentendantes privilégient le canal auditif avec leurs appareils.